A

AGENSI PEKERJAAN KENANGAN EKSKLUSIF (M) SDN BHD lwn. CHIN KOK LEONG & SATU LAGI

MAHKAMAH TINGGI MALAYA, KUALA LUMPUR
NOORIN BADARUDDIN H
[PERMOHONAN SEMAKAN KEHAKIMAN NO: WA-25-587-12-2019]
B 7 JUN 2021

UNDANG-UNDANG PENTADBIRAN: *Semakan kehakiman – Certiorari – Permohonan membatalkan award Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ('Tribunal') – Sama ada terdapat kekhilafan undang-undang dalam penilaian*
C *Tribunal – Sama ada penilaian Tribunal sekadar berlandaskan peruntukan-peruntukan Akta Perlindungan Pengguna 1999 ('APP') – Sama ada mengambil kira terma-terma kontrak yang mengikat pihak-pihak – Sama ada gerenti tersirat bawah s. 53 APP terpakai – Sama ada faktor-faktor relevan lain dipertimbangkan – Akta Perlindungan Pengguna 1999, ss. 53, 54(1)(a), (b), 55 & 57*

D

Pemohon sebuah syarikat yang menjalankan perkhidmatan membekalkan pembantu rumah. Melalui satu perjanjian yang dimasuki antara pemohon dan responden pertama ('perjanjian'), responden pertama telah menggunakan khidmat pemohon untuk mendapatkan seorang pembantu rumah. Setelah bayaran-bayaran dibuat, seorang pembantu rumah ('Wiwit') dihantar kepada
E responden pertama. Namun, selepas 20 hari, responden pertama mengambil keputusan memulangkan Wiwit atas alasan dia gagal menunjukkan tahap kecekapan yang munasabah dalam melaksanakan tugasnya. Responden pertama juga memohon agar dibekalkan dengan seorang pembantu rumah baharu. Selepas tiga bulan, biodata lima calon pembantu rumah yang baharu
F dikirim kepada responden pertama, tetapi, setelah dua daripada lima biodata ini dipilih oleh majikan lain, responden pertama dikatakan gagal memilih mana-mana daripada biodata-biodata yang disediakan ini kerana kesemuanya gagal memenuhi kriteria yang diingini. Responden pertama kemudian mengambil keputusan menamatkan perjanjian dan meminta pemohon
G memulangkan semula secara penuh segala bayaran yang pernah dibuat. Pemohon menawarkan untuk memulangkan sejumlah RM2,400 sahaja. Berikutan itu, responden pertama memfailkan tuntutan terhadap pemohon di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ('responden kedua') untuk pemulangan semula semua bayaran yang berkaitan ('tuntutan'). Satu award
H diberi oleh responden kedua dan pemohon diperintahkan membayar RM14,242 kepada responden pertama ('award') atas alasan, kelirupaan: (i) berdasarkan keterangan responden pertama, responden kedua bersetuju bahawa Wiwit tidak bersesuaian dengan maksud perkhidmatan dia dibekalkan; (ii) maka, gerenti tersirat bawah ss. 53 dan 54(1)(a) dan (b) Akta Perlindungan Pengguna 1999 ('APP') terpakai, lantas, memberi responden
I pertama hak tebus rugi bawah s. 57 APP; dan (iii) oleh itu, perjanjian antara

pihak-pihak dibatalkan dan award diberi berpihak pada pemohon. Maka, pemohon memfailkan semakan kehakiman ini, untuk satu perintah *certiorari* membatalkan award tersebut atas alasan responden kedua terkhilaf dalam penilaiannya untuk menurunkan award akibat, antara lain, kegagalan mempertimbangkan: (i) terma-terma perjanjian yang mengikat pihak-pihak; (ii) usaha-usaha yang dilakukan oleh pemohon untuk menggantikan Wiwit; dan (iii) tuntutan responden pertama tidak terkandung dalam perjanjian. Oleh itu, isu utama yang harus dipertimbangkan adalah sama ada berlaku kemungkiran atau kekhilafan substantial pada pihak responden kedua dalam penilaiannya menurunkan award ini.

Diputuskan (membenarkan permohonan):

(1) Terdapat satu perjanjian yang dimasuki dan ditandatangani oleh pihak-pihak. Perjanjian ini tidak sepatutnya diketepikan selagi sah dan tidak melanggar undang-undang. Peruntukan-peruntukan bawah APP sepatutnya dibaca seiring dengan peruntukan-peruntukan Akta Kontrak 1950. Walau bagaimanapun, melihat pada alasan responden kedua, ternyata bahawa peruntukan undang-undang bawah APP diguna pakai pada dapatan fakta tanpa mengambil kira perjanjian serta terma-termanya dalam mencapai keputusannya. Sehubungan itu, terdapat kekhilafan undang-undang dalam penilaian responden kedua dalam menurunkan award ini. Ini juga mengakibatkan dapatan responden kedua terjumlah pada prinsip '*Wednesbury* unreasonableness', tidak rasional, bahkan menyalahi undang-undang. Kegagalan responden kedua ini termasuk dalam kekhilafan undang-undang yang perlu dibetulkan. (perenggan 23, 25-26 & 29)

(2) Tidak terdapat justifikasi oleh responden kedua dalam menyatakan peruntukan-peruntukan APP terpakai, kerana: (i) melalui perenggan D perjanjian, terdapat satu gerenti tersirat, yang tidak melanggar peruntukan s. 53 APP, yang memperuntukkan tempoh masa 30 hari untuk seorang pembantu rumah mengadaptasikan dirinya dalam persekitaran baharu. Maka, tiada keperluan gerenti tersirat bawah s. 53 APP dimasukkan dalam perjanjian; (ii) untuk pemakaian s. 54 APP, responden pertama sepatutnya menyatakan tujuan perkhidmatan yang diperlukan olehnya kepada pemohon sebelum perjanjian tersebut dibuat, untuk gerenti tersirat bawah s. 53 terpakai. Namun, dalam borang aduan yang difailkan oleh responden pertama terhadap responden kedua, keperluan Wiwit adalah kerana terdapat orang tua yang sakit di rumahnya. Responden kedua dalam keadaan ini sebagai 'adjudicator of facts' seharusnya menentukan apakah sebenarnya tujuan Wiwit diperlukan. Oleh demikian, tiada justifikasi mengapa ss. 53, 54(1)(a) dan (b) terpakai; (iii) tiada kegagalan pada pihak pemohon untuk mematuhi peruntukan bawah s. 55 APP. Malah, apa yang nyata adalah responden

kedua gagal mengambil kira bahawa responden pertamalah yang telah memungkiri perjanjian itu. Dia mengambil keputusan memulangkan Wiwit dalam masa 20 hari, bukan dalam tempoh 30 hari seperti termaktub dalam perjanjian; dan (iv) s. 57 APP tidak terpakai. Ini berikutan, pada hakikatnya, tiada gerenti tersirat bawah s. 53 dimungkiri oleh pemohon. (perenggan 36-38, 44, 46 & 48)

(3) Responden kedua gagal mempertimbangkan, antara lain: (i) sama ada terma-terma perjanjian termasuk dalam 'unfair contract' bawah Part IIIA APP; (ii) tindakan-tindakan yang diambil oleh pemohon dalam menggantikan Wiwit, seperti: (a) menyediakan biodata-biodata calon pengganti Wiwit untuk pemilihan responden pertama; (b) panggilan-panggilan telefon yang dibuat oleh pemohon demi mendapatkan jawapan daripada responden pertama, siapakah pilihannya; (c) persetujuannya untuk menghantar Wiwit ke sesi kaunseling atau latihan kemahiran untuk meningkatkan prestasi kerjanya; (d) yuran pengambilan pekerja asing telah dibayar oleh pemohon kepada pembekal pekerja pembantu rumah di Indonesia serta proses-proses pengambilan dan kedatangan mereka dari Indonesia ke Malaysia; (iii) perjanjian dimasuki oleh responden pertama dengan rela hati tanpa sebarang dorongan atau representasi oleh pemohon; dan (i) pemilihan Wiwit dibuat oleh responden pertama sendiri. (perenggan 15, 32-33, 49 & 50)

(4) Berdasarkan faktor-faktor relevan yang dinyatakan, terdapat kekhilafan undang-undang material dalam proses membuat keputusan oleh responden kedua. Award yang diberikan jelas tidak rasional. Oleh itu, permohonan pemohon untuk satu perintah *certiorari* membatalkan award dibenarkan dengan kos. (perenggan 51)

Kes-kes yang dirujuk:

Hazlinda Hamzah v. Kumon Method Of Learning Centre [2006] 2 CLJ 933 CA ***(dirujuk)***

Hean Sang Sdn Bhd v. Kompleks Yik Foong Management Corporation [2015] 5 CLJ 93 HC ***(dirujuk)***

Hello Holidays Sdn Bhd v. Phang Lai Sim & Other Applications [2013] 1 LNS 951 HC ***(dirujuk)***

Sheila Sangar v. Proton Edar Sdn Bhd & Anor [2009] 8 CLJ 200 HC ***(dirujuk)***

Su Tiang Joo v. Tribunal For Consumer Claims & Anor [2021] 1 MLJ 411 ***(dirujuk)***

Perundangan yang dirujuk:

Consumer Protection Act 1999, ss. 53, 54(1)(a), (b), 55(1)(b), 57

Rules of Court 2012, O. 53

Bagi pihak perayu - Lum Man Chan; T/n Halim Hong & Quek

Bagi pihak responden - Jasmin Raj; T/n K Nadarajah & Partners

Dilaporkan oleh Syamim Ariffin

PENGHAKIMAN

Noorin Badaruddin H:

[1] Ini adalah permohonan semakan kehakiman yang difailkan oleh pemohon di bawah A. 53 Kaedah-kaedah Mahkamah 2012 untuk satu perintah *certiorari* bagi membatalkan satu "award" ("award tersebut") bertarikh 24 Oktober 2019 yang telah diberikan oleh responden kedua dalam kes Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ("TTP") di Kuala Lumpur di bawah Tuntutan No. TTPM-WP-(P)-678-2019 ("tuntutan tersebut") yang melibatkan pemohon dan responden pertama.

Fakta/Latar Belakang

[2] Pemohon ialah sebuah syarikat yang menjalankan perniagaan atas nama Agensi Kenangan Eksklusif (M) Sdn Bhd yang menawarkan dan memberi perkhidmatan membekal pembantu rumah.

[3] Melalui perjanjian "Indonesian Maid Recruitment Plan" bertarikh 17 Januari 2019 yang telah dimasuki dan ditandatangani antara pemohon dan responden pertama ("perjanjian tersebut"), responden pertama telah memperolehi perkhidmatan pemohon membekalkan pembantu rumah. Responden pertama telah memilih seorang pembantu rumah bernama Wiwit Mutiah (No. Paspot: AU448978) ("pembantu rumah tersebut") dan bayaran-bayaran berikut telah dibuat oleh responden pertama kepada pemohon:

(i) RM1,000 pada 17 Januari 2019 sebagai wang pertama bagi deposit biodata pembantu rumah yang dipilih;

(ii) RM3,402 sebagai "local agent fee" pada 10 April 2019 bagi pengambilan pembantu rumah tersebut; dan

(iii) RM4,398 pada 10 April 2019 sebagai baki pengambilan pembantu rumah. (Dari jumlah ini, RM2,400 adalah dikira sebagai wang pinjaman peribadi untuk pembantu rumah tersebut di mana pinjaman ini dibenarkan ditolak dari gaji pembantu tersebut dan berbentuk baucar bayaran ("payment voucher")).

[4] Pada 7 April 2019, pemohon telah menghubungi responden pertama mengenai ketibaan pembantu rumah tersebut. Pada 10 April 2019, responden pertama telah datang ke pejabat pemohon dan menjemput pembantu rumah tersebut.

[5] Pada 26 April 2019, selepas 20 hari dari tarikh pengambilan pembantu rumah tersebut, responden pertama telah mengembalikan pembantu rumah tersebut atas alasan pembantu rumah tersebut gagal menunjukkan tahap kecekapan yang munasabah sebagai seorang pembantu rumah.

[6] Responden pertama telah meminta seorang pembantu rumah yang baharu dan permohonan tersebut telah diterima oleh pemohon. Selepas tiga bulan menanti balasan daripada pemohon, sekitar bulan Ogos 2019,

responden pertama akhirnya menerima lima biodata pembantu rumah gantian daripada pemohon. Namun, setelah dua daripada lima biodata tersebut telah dipilih oleh majikan yang lain, responden pertama dikatakan telah tidak memilih calon-calon/biodata yang ada kerana dikatakan tidak memenuhi keperluannya.

[7] Responden pertama telah kemudiannya mengambil keputusan untuk membatalkan perjanjian tersebut dan memohon pulangan bayaran penuh daripada pemohon pada 7 Ogos 2019.

[8] Pemohon telah membuat tawaran untuk memulangkan jumlah sebanyak RM2,400. Terkilan dengan tindakan pemohon, responden pertama telah memfailkan tuntutan tersebut.

[9] Responden kedua telah memberikan award tersebut yang memerintahkan pemohon membayar kepada responden pertama sejumlah RM14,242.

[10] Pemohon kemudiannya memfailkan permohonan ini untuk satu perintah *certiorari* bagi tujuan membatalkan award tersebut.

Alasan Kepada Award Yang Diberikan

[11] Alasan penghakiman Presiden responden kedua telah dikemukakan ke mahkamah ini dan beliau telah menyatakan award tersebut diberikan atas sebab-sebab seperti berikut:

> Award tersebut adalah diberikan kerana terdapat keterangan daripada Pihak Yang Menuntut yang menyatakan bahawa beliau mendapati pembantu rumah yang diberikan tidak boleh menjalankan kerja-kerja asas seorang pembantu rumah seperti menyapu dan mengemop lantai, menggosok pakaian, membasuh pakaian. Pembantu rumah tersebut juga dikatakan tidak boleh mengelap kipas dan cermin kerana takut dengan ketinggian selain dari tidak boleh membantu untuk memasak seperti memotong bawang putih.
>
> Tribunal bersetuju bahawa kerja-kerja yang tidak boleh dibuat oleh pembantu rumah benar-benar kerja asas seorang pembantu rumah. Oleh yang demikian, pembantu rumah yang dibekalkan tidak bersesuaian bagi maksud perkhidmatan itu dibekalkan.
>
> Pernyataan ini tidak dicabar oleh Penentang. Dalam keadaan sedemikian Tribunal ini menggunakan Seksyen 53 Akta Perlindungan Pengguna 1999 yang menyatakan "Jika perkhidmatan dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa perkhidmatan itu akan dijalankan dengan ketelitian dan kemahiran yang munasabah dan apa-apa yang dibekalkan berkaitan dengan perkhidmatan itu adalah bersesuaian bagi maksud perkhidmatan itu dibekalkan.
>
> Seterusnya, Seksyen 54(1) Akta Perlindungan Pengguna 1999 menyatakan jika perkhidmatan dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah suatu gerenti bahawa perkhidmatan, dan apa-apa keluaran hasil daripada perkhidmatan itu, akan:

(a) Munasabahnya sesuai bagi apa-apa maksud tertentu; dan

(b) Daripada jenis dan kualiti dan munasabahnya dapat dijangka dan mencapai apa-apa hasil tertentu,

yang dimaklumkan oleh pengguna kepada pembekal, sebelum atau pada masa kontrak dibuat bagi pembekalan perkhidmatan itu sebagai maksud tertentu yang baginya perkhidmatan dikehendaki atau hasil yang pengguna berhasrat untuk mencapainya.

Oleh itu, Seksyen 53, 54(a) dan (b) Akta Perlindungan Pengguna 1999 adalah terpakai di dalam kes ini di mana ternyata pembantu rumah tidak bersesuaian bagi maksud perkhidmatan itu dibekalkan. Oleh yang demikian, Pihak Yang Menuntut berhak mendapat remedi mengikut Seksyen 57 Akta Perlindungan Pengguna 1999 yang memberi pengguna hak tebus rugi terhadap pembekal perkhidmatan jika perkhidmatan atau keluaran hasil daripada perkhidmatan itu gagal untuk mematuhi mana-mana gerenti tersirat di bawah Seksyen 53 hingga 55 Akta Perlindungan Pengguna 1999.

Oleh kerana kegagalan Penentang untuk membekalkan seorang pembantu rumah yang bersesuaian bagi maksud perkhidmatan itu dibekalkan, maka ia adalah satu kegagalan yang substantif dan dengan alasan ini, Tribunal ini memutuskan untuk membatalkan kontrak di antara pihak Yang Menuntut dan Penentang. Oleh kerana Pihak Yang Menuntut menuntut jumlah bayaran balik sejumlah RM14,992.00, maka Tribunal ini memberi award supaya Penentang membayar RM14,992.00 kepada Pihak Yang Menuntut.

Alasan-alasan Pemohon

[12] Pemohon telah bersandarkan kepada alasan-alasan berikut dalam permohonan semakan kehakiman di hadapan mahkamah ini:

[13] Pertamanya, pemohon menyatakan bahawa responden kedua telah terkhilaf dari segi undang-undang kerana gagal mengambil bukti-bukti dan keterangan menurut perjanjian tersebut. Responden pertama dihujahkan telah dengan sendirinya membatalkan perjanjian tersebut yang telah dimasuki dan ditandatangani oleh kedua-dua pihak pada 17 Januari 2019. Responden kedua dihujahkan telah khilaf dalam menangani isu bahawa terdapat kemungkiran di pihak responden pertama terhadap perjanjian tersebut yang mengikat kedua-dua pihak. Oleh yang demikian, menurut pemohon, terdapat "miscarriage of justice" pada penilaian yang diberikan oleh responden kedua dalam menurunkan award tersebut.

[14] Responden kedua juga dikatakan telah gagal mengambil kira bahawa pemohon telah membuat segala persediaan dan responden pertama sendiri telah memilih pembantu rumah tersebut dan tidak berpuas hati dengannya. Presiden responden kedua juga dikatakan telah gagal mengambil kira bahawa pemohon telah banyak kali cuba berkomunikasi dengan responden pertama untuk mendapatkan jalan penyelesaian tetapi tidak dipersetujui oleh responden pertama.

[15] Responden kedua juga dikatakan gagal mengambil kira bahawa pemohon bersetuju dan bersedia untuk memberi kaunseling atau latihan kemahiran kepada pembantu rumah tersebut sekiranya responden pertama tidak berpuas hati dengan kelakuan ataupun prestasi kerja pembantu rumah tersebut. Responden kedua seterusnya telah gagal mengambil kira bahawa pemohon telah menghantar lima biodata kepada responden pertama untuk penggantian pembantu rumah tersebut namun responden pertama tidak memberikan jawapan.

[16] Responden pertama juga dihujahkan telah dengan secara tidak munasabah menuntut daripada pemohon apa yang tidak terkandung dalam perjanjian tersebut.

Alasan-Alasan Responden Pertama

[17] Responden pertama telah menghujahkan bahawa award tersebut wajar dikekalkan oleh mahkamah ini kerana pengerusi responden kedua telah mengambil kira fakta-fakta relevan dan keterangan-keterangan yang dikemukakan yang menunjukkan:

(i) terdapatnya representasi salah ('misrepresentation') oleh pemohon yang memberi hak kepada responden pertama membatalkan perjanjian tersebut;

(ii) pemohon telah memungkiri terma-terma tersirat ('implied terms') menurut Akta Perlindungan Pengguna 1999; dan

(iii) perjanjian tersebut mengandungi terma-terma yang tidak adil menurut Akta Perlindungan Pengguna 1999.

Dapatan

[18] Akta Perlindungan Pengguna 1999 ("Akta tersebut") digubal bertujuan bagi melindungi pengguna dan memberi keadilan kepada pengguna yang terkilan. Hakim Vernon Ong (Yang Arif pada ketika itu) telah menerangkan tujuan Akta tersebut dalam kes *Hello Holidays Sdn Bhd v. Phang Lai Sim & Other Applications* [2013] 1 LNS 951; [2014] 8 MLJ 478 seperti berikut:

> [24] At this juncture, it is pertinent to note that the tribunal is a statutory body created under the Consumer Protection Act 1999 (CPA 1999). An award of the tribunal 'shall be final and binding on all parties to the proceedings' (s 116 of the CPA). This aspect of finality is reinforced by two provisions; (a) that an award shall be deemed to be an order of a Magistrate's Court and enforceable accordingly, and (b) criminal penalty of fine or imprisonment for non-compliance with an award (ss 116(2) and 117 of the CPA).
>
> [25] Against this backdrop, *it becomes apparent that the intention of the Legislature in enacting the CPA is for the protection of consumers. The tribunal was created to give fair and speedy justice for the aggrieved consumer. The CPA provides a relatively fair and simple and expeditious procedure for the hearing of a claimant's claim. It is also pertinent to note that the award of the tribunal is final and binding.*

[26] In the light of the legislative intent, *it would not be appropriate for the court to go into the merits or substance of the tribunal's decision during this judicial review application*. To do so would defeat the very object and purpose of the statutory framework of the CPA. *Accordingly, the court will only exercise its corrective jurisdiction where there is clear evidence that the tribunal has failed to adhere to the acceptable standards of administrative law and justice, or administrative governance; as where it is shown that there has been a clear error of law committed by the tribunal* (see *Sheila a/p Sangar v. Proton Edar Sdn Bhd & Anor* [2009] 4 MLJ 285; [2009] 2 ILR 489). (penekanan ditambah)

[19] Mahkamah Rayuan dalam kes *Hazlinda Hamzah v. Kumon Method Of Learning Centre* [2006] 2 CLJ 933; [2006] 3 MLJ 124, telah menyatakan bahawa mahkamah perlu sentiasa ingat bahawa permohonan *certiorari* bukanlah remedi yang merupakan suatu hak. Ianya adalah satu remedi budi bicara. Tidak semua kekhilafan yang terdapat pada keputusan sesuatu tribunal mewajarkan Mahkamah Tinggi mengeluarkan perintah *certiorari*. Hanya apabila terdapatnya kekhilafan yang telah mengakibatkan ketidakadilan dalam erti kata yang luas, barulah keputusan tersebut boleh diusik. Mahkamah Rayuan dalam kes tersebut menyatakan seperti berikut:

[13] *Being a specialist body, the Tribunal has been conferred with extraordinary powers to do speedy justice for consumers. As such, its awards should not be struck down save in the rarest of cases, where it has misinterpreted some provision of the Act in such a way to produce an injustice. For courts should be ever remindful that certiorari is not a remedy that is available as of right. It is a discretionary remedy. It is not every error of law committed by an inferior tribunal that entitles the High Court to issue certiorari. It must be demonstrated that the error has occasioned an injustice in a broad and general sense*. This principle was laid down by the Federal Court in *Hoh Kiang Ngan v. Mahkamah Perusahaan Malaysia & Anor* [1995] 3 MLJ 369; [2006] 3 MLJ 124 at 130 and in *R Rama Chandran v. The Industrial Court of Malaysia & Anor* [1997] 1 MLJ 145 where the following passage in the judgment of Bose J in *Sangram Singh v. Election Tribunal* AIR 1955 SC 425 was applied with approval:

> That, however, is not to say that the jurisdiction [to issue *certiorari*] will be exercised whenever there is an error of law. The High Courts do not, and should not, act as courts of appeal under art 226. *Their powers are purely discretionary and though no limits can be placed upon that discretion it must be exercised along recognized lines and not arbitrarily; and one of the limitations imposed by the courts on themselves is that they will not exercise jurisdiction in this class of case unless substantial injustice has ensued, or is likely to ensue*. They will not allow themselves to be turned into courts of appeal or revision to set right mere errors of law which do not occasion injustice in a broad and general sense, for, though no legislature can impose limitations on these constitutional powers it is a sound exercise of discretion to bear in mind the policy of the legislature to have disputes about these special rights decided as speedily as may be. Therefore, writ petitions should not be lightly entertained in this class of case.
>
> (emphasis added)

[20] Apa yang jelas dari nas-nas yang ada berkaitan dengan bidang kuasa yang diberikan kepada mahkamah yang menjalankan kuasa semakan ialah, walaupun suatu award dari Tribunal tidak wajar diusik namun sekiranya terdapat kekhilafan di pihak Tribunal yang mengakibatkan kegagalan atau kemungkiran keadilan yang substantif, maka suatu award itu boleh diketepikan.

[21] Dalam kes *Sheila Sangar v. Proton Edar Sdn Bhd & Anor* [2009] 8 CLJ 200; [2009] 4 MLJ 285, Pesuruhjaya Kehakiman Mohamad Ariff Yusof (pada ketika itu) telah memberikan penjelasan seperti berikut:

> *In reviewing the legality of a decision taken by a tribunal, such as the Consumer Claims Tribunal, this court can therefore only examine the merits or, as sometimes put, the substance, of a decision within a limited scope for the purpose of deciding whether the decision has not transgressed the bounds of legality, and no more. In other words, whether the tribunal has, or has not, fallen foul of the principles now commonly described as the principles of 'illegality' or 'irrationality', or both. This is of course in addition to the other principle of review – 'procedural impropriety' – for which no investigation of merits is necessary*.
>
> [9] When I applied these principles to the facts of *Thanggaya v. MAS*, I had found that the award given by the tribunal was an award that no reasonable tribunal similarly circumstanced would have given, bearing in mind the very material error of law made by it.
>
> [10] *I might add here for completeness that even the ground of error of law, where it exists, cannot be regarded as an automatic entitlement to judicial review. The preponderant line of authority appears to support a more limited view, namely such an error will only vitiate a decision if it is 'an error of law on which the decision of the case depends'* (*Pearlman v. Keepers and Governors of Harrow School* [1979] QB 56) – in other words it must be material to the decision.
>
> (penekanan ditambah)

[22] Melihat kepada alasan yang diberikan oleh pengerusi responden kedua dalam menurunkan award yang memihak kepada responden pertama, ternyata beliau telah mengaplikasikan peruntukan undang-undang di bawah Akta tersebut kepada dapatan fakta dalam mencapai keputusannya. Dalam kata lain pengerusi responden kedua mendapati terdapat pelanggaran ss. 53, 54(1)(a) dan (b) Akta tersebut di mana pembantu rumah yang dibekalkan didapati tidak bersesuaian bagi maksud perkhidmatan itu dibekalkan dan oleh yang demikian responden pertama berhak untuk mendapatkan remedi mengikut s. 57 Akta yang sama.

[23] Namun demikian, adalah pendapat mahkamah ini bahawa peruntukan undang-undang di bawah Akta tersebut tidak sewajarnya diaplikasikan semata-mata kerana di dalam pertikaian ini terdapat satu kontrak dalam bentuk perjanjian tersebut yang telah dimasuki dan ditandatangani oleh kedua-dua pihak. Kontrak/perjanjian tersebut tidak boleh diketepikan pemakaiannya selagi ianya sah dan tidak melanggari undang-undang.

[24] Dalam kes *Su Tiang Joo v. Tribunal For Consumer Claims & Anor* [2021] 1 MLJ 411, (selepas ini dirujuk sebagai kes "*Su Tiang Joo*"), perayu dalam kes tersebut telah membuat tuntutan pengembalian wang untuk pembaikan kenderaan yang dibeli daripada responden. Di dalam kes tersebut, isu yang timbul ialah berkaitan dengan jaminan standard tiga tahun yang dimiliki perayu hasil dari pembelian kenderaan tersebut yang telah diubah dan disemak oleh pihak responden. Mahkamah Rayuan telah bersetuju bahawa Bahagian IIIA Akta tersebut yang merangkumi peruntukan berkaitan terma-terma kontrak yang tidak adil, ('unfair contract terms') tidak bertujuan untuk membatalkan perubahan atau semakan polisi jaminan yang dibuat oleh responden kerana perubahan jaminan yang telah dibuat di pihak responden adalah berdasarkan keberkesanan dan menjaga persaingan perniagaan responden. Mahkamah Rayuan dalam mengesahkan dapatan TTP yang mendengar tuntutan perayu menyatakan:

> [86] As for the law and the legal principles invoked and applied, we do not find any error in those deliberations that may be said to fall within the meaning of *Wednesbury* unreasonableness; irrationality or even unlawfulness. *The legal provisions of the CPA 1999 are to be read in tandem with other legislation such as the Contracts Act 1950 and the Sale of Goods Act 1957 (see s 24B of the CPA 1999); and the Tribunal has kept well within the law*. In fact, the award is well-reasoned and there is no error of law committed by the Tribunal warranting any exercise of the court's supervisory powers.
>
> [87] *We also do not find any failure to adhere to 'acceptable standards of administrative law and justice; or administrative governance'; and, as pronounced by the learned judge, based on the evidence available, including the clear terms of the warranty period with regard to the vehicle, the second respondent has indeed discharged its burden of proof required under s 24E of the CPA 1999*.
>
> (penekanan ditambah)

[25] Adalah jelas bahawa di dalam kes *Su Tiang Joo*, Mahkamah Rayuan telah mengingatkan bahawa pemakaian Akta tersebut yang bertujuan melindungi pengguna perlu dibaca seiring dengan peruntukan undang-undang yang lain yang berkaitan seperti Akta Kontrak 1950.

[26] Berbalik kepada kes di hadapan mahkamah ini, adalah jelas terdapatnya perjanjian tersebut dan adalah didapati perjanjian tersebut serta terma-terma yang terkandung di dalamnya telah diabaikan oleh pihak responden kedua dalam mencapai keputusannya serta menurunkan award tersebut.

[27] Apabila responden pertama memasuki dan telah menandatangani perjanjian tersebut, maka terma-terma di dalamnya adalah terpakai kepada kedua-dua pihak responden pertama dan pemohon. Meneliti keputusan Mahkamah Rayuan di dalam kes *Su Tiang Joo* sekali lagi dan mengaplikasikan prinsip di dalamnya, mahkamah ini berpendapat tindakan pemohon di sini tidak boleh dikatakan sesuatu yang salah menurut perjanjian

tersebut dan juga tidak salah dari segi "proper and legal business decision". Mahkamah Rayuan dalam kes *Su Tiang Joo* telah membuat pemerhatian dan menyatakan seperti berikut:

> [18] The High Court nevertheless went on to consider the merits finding the appellant to be bound by the terms of the *standard form warranty since he had accepted the terms at the material time of purchase of the vehicle. The High Court also agreed with the Tribunal's acceptance of the second respondent's explanation that the change or revision of the period or duration of warranty was a proper and legal business decision which the second respondent was entitled to make in order to attract customers*.
>
> (penekanan ditambah)

[28] Mahkamah Rayuan dalam kes yang sama telah juga membuat pemerhatian dan menyatakan:

> [82] The Tribunal further found the warranty scheme to be neither objectionable nor unreasonable; that the schemes were the result of business decisions made at two different times and offered under two distinct contract schemes independent of each other.

[29] Pada pendapat mahkamah ini terdapat kekhilafan undang-undang yang jelas berlaku di peringkat responden kedua apabila gagal memberikan pertimbangan atau penilaian mengenai terma-terma yang terkandung dalam perjanjian tersebut yang mengikat kedua-dua pihak dalam pertikaian ini. Maka dapatan fakta yang hanya bersandarkan versi responden kedua semata-mata tanpa penilaian kepada fakta bahawa terdapatnya satu perjanjian yang mengikat kedua-dua pihak dalam pertikaian ini mengakibatkan dapatan responden kedua dalam menurunkan award tersebut terjumlah kepada prinsip "*Wednesbury* unreasonableness", tidak rasional bahkan menyalahi undang-undang. Kegagalan di pihak responden kedua dalam memberi pertimbangan kepada fakta yang relevan ie, perjanjian tersebut adalah terjumlah kepada kekhilafan undang-undang yang perlu dibetulkan.

[30] Mahkamah Rayuan dalam kes *Su Tiang Joo* sekali lagi telah bersetuju dengan pendapat Tribunal dalam kes tersebut bahawa sebarang usaha untuk melindungi pengguna mestilah diseimbangkan dengan keperluan perniagaan yang dijalankan oleh pihak yang terlibat. Mahkamah Rayuan menyatakan seperti berikut:

> [81] In particular, the Tribunal opined that Part IIIA of the CPA 1999 was not intended to nullify such business practices, and that it agreed with the second respondent that *'any effort to protect consumer rights must always be held in balance to the need for businesses to react to market conditions as and when necessary in order to survive but for as long as the provisions of Part IIIA of the Act 599 are always observed and complied with'*.
>
> (penekanan ditambah)

[31] Perlu diulangi bahawa Mahkamah Rayuan dalam kes *Su Tiang Joo*, telah bersetuju bahawa Bahagian IIIA Akta tersebut tidak bertujuan untuk membatalkan amalan perniagaan. Bahagian IIIA Akta tersebut adalah mengenai kontrak yang mengandungi terma-terma yang tidak adil. Bahagian tersebut mengandungi peruntukan-peruntukan seperti berikut:

Part IIIA

UNFAIR CONTRACT TERMS

24A. Interpretation for purposes of Part IIIA

In this Part:

(a) "contract" has the same meaning as assigned to it in section 2 of the Contracts Act 1950 [Act 136];

(b) "standard form contract" means a consumer contract that has been drawn up for general use in a particular industry, whether or not the contract differs from other contracts normally used in that industry; and

(c) "unfair term" means a term in a consumer contract which, with regard to all the circumstances, causes a significant imbalance in the rights and obligations of the parties arising under the contract to the detriment of the consumer.

24B. Application of Part IIIA

Without prejudice to the provisions in the Contracts Act 1950, the Specific Relief Act 1950 [Act 137], the Sale of Goods Act 1957 [Act 382] and the provisions of any other law for the time being in force, the provisions of this Part shall apply to all contracts.

24C. General procedural unfairness

(1) A contract or a term of a contract is procedurally unfair if it has resulted in an unjust advantage to the supplier or unjust disadvantage to the consumer on account of the conduct of the supplier or the manner in which or circumstances under which the contract or the term of the contract has been entered into or has been arrived at by the consumer and supplier.

(2) For the purposes of this section, a court or the Tribunal may take into account the following circumstances:

(a) the knowledge and understanding of the consumer in relation to the meaning of the terms of the contract or their effect;

(b) the bargaining strength of the parties to the contract relative to each other;

(c) reasonable standards of fair dealing;

(d) whether or not, prior to or at the time of entering into the contract, the terms of the contract were subject to negotiation or were part of a standard form contract;

(e) whether or not it was reasonably practicable for the consumer to negotiate for the alteration of the contract or a term of the contract or to reject the contract or a term of the contract;

(f) whether expressions contained in the contract are in fine print or are difficult to read or understand;

(g) whether or not, even if the consumer had the competency to enter into the contract based on his or her capacity and soundness of mind, the consumer:

(i) was not reasonably able to protect his or her own interests or of those whom he or she represented at the time the contract was entered; or

(ii) suffered serious disadvantages in relation to other parties because the consumer was unable to appreciate adequately the contract or a term of the contract or its implications by reason of age, sickness, or physical, mental, educational or linguistic disability, or emotional distress or ignorance of business affairs;

(h) whether or not independent legal or other expert advice was obtained by the consumer who entered into the contract;

(i) the extent, if any, to which the provisions of the contract or a term of the contract or its legal or practical effect was accurately explained by any person to the consumer who entered into the contract;

(j) the conduct of the parties who entered into the contract in relation to similar contracts or courses of dealing between them; and

(k) whether the consumer relied on the skill, care or advice of the supplier or a person connected with the supplier in entering into the contract.

24D. General substantive unfairness

(1) A contract or a term of a contract is substantively unfair if the contract or the term of the contract-

(a) is in itself harsh;

(b) is oppressive;

(c) is unconscionable;

(d) excludes or restricts liability for negligence; or

(e) excludes or restricts liability for breach of express or implied terms of the contract without adequate justification.

(2) For the purposes of this section, a court or the Tribunal may take into account the following circumstances:

(a) whether or not the contract or a term of the contract imposes conditions:

(i) which are unreasonably difficult to comply with; or

(ii) which are not reasonably necessary for the protection of the legitimate interests of the supplier who is a party to the contract;

(b) whether the contract is oral or wholly or partly in writing;

(c) whether the contract is in standard form;

(d) whether the contract or a term of the contract is contrary to reasonable standards of fair dealing;

(e) whether the contract or a term of the contract has resulted in a substantially unequal exchange of monetary values or in a substantive imbalance between the parties;

(f) whether the benefits to be received by the consumer who entered into the contract are manifestly disproportionate or inappropriate, to his or her circumstances;

(g) whether the consumer who entered into the contract was in a fiduciary relationship with the supplier; and

(h) whether the contract or a term of the contract:

(i) requires manifestly excessive security for the performance of contractual obligations;

(ii) imposes penalties which are disproportionate to the consequences of a breach of contract;

(iii) denies or penalizes the early repayment of debts;

(iv) entitles the supplier to terminate the contract unilaterally without good reason or without paying reasonable compensation; or

(v) entitles the supplier to modify the terms of the contract unilaterally.

[32] Mahkamah ini seterusnya berpandangan bahawa perlu ada pertimbangan dan penilaian dibuat di peringkat responden kedua mengenai sama ada terma-terma perjanjian tersebut termasuk dalam "unfair contract' di bawah Part IIIA Akta tersebut bagi memberikan keadilan pertimbangan kepada pertikaian di hadapannya. Isu bahawa kontrak atau perjanjian tersebut adalah tidak adil menurut Akta Perlindungan Pengguna 1999 hanya ditimbulkan oleh responden pertama di mahkamah ini dan tidak ada diplidkan oleh responden pertama dalam afidavit jawapannya.

[33] Mahkamah ini juga mendapati kegagalan responden kedua dalam memberikan pertimbangan kepada faktor-faktor luar kawalan yang diutarakan oleh pemohon dalam memberikan pengganti pembantu rumah tersebut kepada responden pertama yang boleh menjadi faktor mitigasi kepada pemohon, adalah satu kegagalan atau kemungkiran keadilan. Kegagalan di pihak responden kedua dalam memberikan keadilan kepada

pemohon dari segi memberi pertimbangan kepada terma-terma perjanjian tersebut serta faktor-faktor luar kawalan pemohon adalah satu kesilapan undang-undang substantif yang mewajarkan award tersebut diketepikan.

[34] Mahkamah ini bersetuju dengan hujahan pihak pemohon bahawa sekiranya sebarang award diberikan tanpa mengambil kira terma-terma perjanjian yang termeterai dan hanya bersandarkan kepentingan pengguna semata-mata di bawah Akta tersebut, maka semua pengguna atau pelanggan seperti responden pertama yang memerlukan khidmat pembantu rumah boleh dengan sewenang-wenangnya menamatkan perjanjian dan menuntut balik wang mereka. Ini boleh mengakibatkan perniagaan seperti yang dijalankan oleh pemohon akan mengalami kerugian. Adalah penting untuk perhatian diberikan kepada fakta bahawa segala bayaran yang dikenakan oleh pemohon kepada pengguna seperti responden pertama adalah untuk bayaran kepada pembekal pekerja Indonesia serta proses pengambilan pembantu rumah tersebut. Akta tersebut tidak boleh dikatakan melindungi pelanggan seperti responden kedua yang boleh membuat aduan dan mendapatkan balik wang mereka tanpa mematuhi terma-terma yang terkandung dalam perjanjian tersebut seperti menunggu 30 hari untuk memberi peluang kepada pembantu rumah membiasakan diri dengan persekitarannya seperti yang termaktub dalam perjanjian tersebut.

[35] Seksyen 53 Akta tersebut memperuntukkan:

> 53. Implied guarantee as to reasonable care and skill
>
> Where services are supplied to a consumer, there shall be implied a guarantee that the services will be carried out with reasonable care and skill and that any material supplied in connection with such services will be fit for the purpose for which it is supplied.

[36] Dalam meneliti perjanjian tersebut yang telah ditandatangani oleh kedua-dua responden pertama dan pemohon, mahkamah ini berpandangan bahawa terma-terma perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan kehendak peruntukan s. 53 Akta tersebut. Perenggan D perjanjian tersebut jelas memperuntukkan bahawa pembantu rumah perlu diberi tempoh masa 30 hari untuk membiasakan diri dengan persekitaran baru di rumah majikannya. Perenggan D perjanjian tersebut menyatakan seperti berikut:

> 3 MONTHS WARRANTY AGAINST MAID'S PERFORMANCE/ UNSUITABLE/ETC
>
> The employer MUST give the maid at least one (1) month to adapt herself in the working environment. However, if employer insists of getting a new replacement, an extra RM500.00 will be charged apart from the replacement charges below: ...

[37] Maka adalah jelas bahawa telah terdapat gerenti tersirat dalam perjanjian tersebut bahawa perkhidmatan pembantu rumah yang dibekalkan kepada responden pertama perlu diberikan tempoh masa selama satu bulan bagi membiasakan dirinya dengan persekitaran tempat kerjanya. Gerenti atau

jaminan tersirat di dalam perjanjian tersebut adalah munasabah memandangkan perkhidmatan (services) yang diberikan dalam kes ini bukanlah barangan tetapi melibatkan manusia yang mana kebolehannya dalam memberikan perkhidmatannya adalah subjektif di mana masa perlu diberikan bagi membolehkan pembantu tersebut mengadaptasikan dirinya dengan persekitaran kerja. Maka gerenti tersirat dalam perjanjian tersebut terpakai ke atas responden pertama dan bukan di bawah s. 53 Akta tersebut seperti yang dinyatakan oleh responden kedua dalam alasan kepada award yang diberikan.

[38] Secara alternatifnya, mahkamah ini berpendapat tiada keperluan untuk gerenti tersirat dimasukkan ke dalam perjanjian tersebut kerana terma-terma yang terkandung dalam perjanjian tersebut didapati tidak melanggari peruntukan s. 53 Akta tersebut. Di dalam kes *Su Tiang Joo* sekali lagi, Mahkamah Rayuan telah mendapati jaminan atau "warranty" yang dimiliki oleh perayu dalam kes tersebut yang telah diubah adalah munasabah hasil dari keputusan dan untuk keberkesanan perniagaan. Mahkamah Rayuan menyatakan seperti berikut:

> [82] The Tribunal further found the warranty scheme to be neither objectionable nor unreasonable; that the schemes were the result of business decisions made at two different times and offered under two distinct contract schemes independent of each other.
>
> ...
>
> [88] ... Further the explanations from the 2nd respondent themselves as to why there was a change or revision of warranty policy; that it was based on business efficacy and to keep themselves competitive were, in our view, rightly accepted by the Tribunal.

[39] Di dalam pertikaian di hadapan mahkamah ini juga adalah didapati terma-terma yang terkandung di dalam perjanjian tersebut adalah munasabah dan adalah sesuai dengan keberkesanan perniagaan pemohon yang bukan melibatkan pembekalan perkhidmatan barangan tetapi pembekalan perkhidmatan tenaga kerja manusia.

[40] Kesemua terma-terma dalam perjanjian tersebut adalah jelas dan responden pertama tidak dapat menunjukkan terma manakah yang telah mengakibatkan ketidakadilan kepadanya. Perjanjian tersebut membolehkan responden pertama mendapat pengganti pembantu rumah dan membenarkan pengembalian wang selagi pembantu rumah tersebut tidak mula bekerja. Jaminan atau "warranty" sepertimana di perenggan D perjanjian tersebut juga adalah jelas dan tidak boleh dikatakan tidak adil atau tidak munasabah.

[41] Di dalam kes *Hean Sang Sdn Bhd v. Kompleks Yik Foong Management Corporation* [2015] 5 CLJ 93, Hakim Mahkamah Tinggi Lee Swee Seng (Yang Arif pada ketika itu) menerangkan tugas mahkamah dalam membuat tafsiran suatu kontrak yang bertulis adalah untuk berusaha mencari niat

pihak-pihak yang terlibat dari perkataan di dalam instrumen yang mengandungi kontrak tersebut. Yang Arif Hakim yang bijaksana menerangkan seperti berikut:

> *[27] The warning issued by the Privy Council in the case of Attorney General of Belize and Others v. Belize Telecom Ltd and Another [2009] 2 All ER 1127 has come home to roost:*
>
> > [16] ... The court has no power to improve upon the instrument which it is called upon to construe, whether it be a contract, a statute or articles of association. It cannot introduce terms to make it fairer or more reasonable. It is concerned only to discover what the instrument means. However, that meaning is not necessarily or always what the authors or parties to the document would have intended. It is the meaning which the instrument would convey to a reasonable person having all the background knowledge which would reasonably be available to the audience to whom the instrument is addressed: see *Investors Compensation Scheme Ltd v. West Bromwich Building Society* [1998] 1 All ER 98, [1998] 1 BCLC 493, [1998] 1 WLR 896, 912-913. It is this objective meaning which is conventionally called the intention of the parties, or the intention of Parliament, or the intention of whatever person or body was or is deemed to have been the author of the instrument.
>
> [28] *Clearly "... it is not for the court to rewrite terms or to imply terms agreement which would be inconsistent with the spirit of the express terms"* as was observed in *Roberto Building Material Pte Ltd and Ors v. Oversea Chinese Banking Corporation And Others* [2003] 3 SLR (R) 217. The Singapore Court of Appeal in *Pacific Century Regional Development Ltd v. Canadian Imperial Investment Pte Ltd* [2001] 2 SLR 443 said that the subjective intention of the parties is wholly irrelevant. As Lord Hoffman in the case of *Attorney General of Belize* (*supra*) further explained:
>
> > [19] *The proposition that the implication of a term is an exercise in the construction of the instrument as a whole is not only a matter of logic (since a court has no power to alter what the instrument means) but also well supported by authority*. In *Trollope & Colls Ltd v North West Metropolitan Regional Hospital Board* [1973] 2 All ER 260, [1973] 1 WLR 601, 609, 9 BLR 60 Lord Pearson, with whom Lord Guest and Lord Diplock agreed, said:
> >
> > > [T]he court does not make a contract for the parties. The court will not even improve the contract which the parties have made for themselves, however desirable the improvement might be. The court's function is to interpret and apply the contract which the parties have made for themselves. *If the express terms are perfectly clear and free from ambiguity, there is no choice to be made between different possible meanings: the clear terms must be applied even if the court thinks some other terms would have been more suitable*. An unexpressed term can be implied if and only if the court finds that the parties must have intended that term to form part of their contract: it is not enough for the court to find that such a term would have been adopted by the parties as reasonable

men if it had been suggested to them: it must have been a term that went without saying, a term necessary to give business efficacy to the contract, a term which, though tacit, formed part of the contract which the parties made for themselves.

...

[30] It will be apposite for me to adopt the approach taken by Gibbs J (as he then was) in *Australian Broadcasting Commission v. Australasian Performing Rights Association Ltd* (1973) 129 CLR 99 at p. 109 as follows:

It is trite law that the primary duty of a court in construing a written contract is to endeavour to discover the intention of the parties from the words of the instrument in which the contract is embodied. Of course the whole of the instrument has to be considered, since the meaning of any one part of it may be revealed by other parts, and the words of every clause must if possible be construed so as to render them all harmonious one with another. If the words used are unambiguous the court must give effect to them, notwithstanding that the result may appear capricious or unreasonable, and notwithstanding that it may be guessed or suspected that the parties intended something different. The court has no power to remake or amend a contract for the purpose of avoiding a result which is considered to be inconvenient or unjust …

(penekanan ditambah)

[42] Berlandaskan nas-nas di atas, responden pertama terhalang dari merujuk kepada niatnya di luar dari apa yang terkandung dalam perjanjian tersebut. Maksud atau niat pihak-pihak kepada perjanjian tersebut haruslah diperolehi sepertimana yang terkandung dalam perjanjian tersebut.

[43] Seksyen 54 Akta tersebut memperuntukkan seperti berikut:

54. Implied guarantee as to fitness for particular purpose

(1) Where services are supplied to a consumer, there shall be implied a guarantee that the services, and any product resulting from the services, will be:

(a) reasonably fit for any particular purpose; and

(b) of such nature and quality that it can reasonably be expected to achieve any particular result,

that the consumer makes known to the supplier, before or at the time of the making of the contract for the supply of the services, as the particular purpose for which the services are required or the result that the consumer desires to achieve.

(2) The implied guarantees referred to in subsection (1) shall not apply where the circumstances show that:

(a) the consumer does not rely on the supplier's skill or judgment; or

(b) it is unreasonable for the consumer to rely on the supplier's skill or judgment. (penekanan ditambah)

[44] Di dalam borang aduan kepada pihak responden kedua yang difailkan oleh responden pertama (Borang 1) dalam tuntutannya, aduannya ialah mengenai ketidakupayaan pembantu rumah tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas asas kerja rumah. Walau bagaimanapun di perenggan seterusnya, responden pertama menyatakan bahawa keperluan pembantu rumah tersebut adalah kerana terdapatnya orang tua yang sakit di rumahnya. Maka persoalan yang perlu dirungkaikan oleh seorang "adjudicator of facts" seperti pihak responden kedua ialah untuk menentukan apakah sebenarnya tujuan pembantu rumah tersebut diperlukan. Ini adalah kerana di bawah peruntukan s. 54 Akta tersebut, pihak pengguna seperti responden pertama perlu menyatakan tujuan perkhidmatan yang diperlukan olehnya kepada pembekal seperti pemohon semasa perjanjian tersebut dibuat sebelum jaminan atau gerenti tersirat itu terpakai. Oleh hal yang demikian, tidak terdapat justifikasi apabila pengerusi responden kedua menyatakan dalam alasannya bahawa ss. 53, 54(1)(a) dan (b) Akta tersebut adalah terpakai.

[45] Seksyen 55 Akta tersebut memperuntukkan:

> 55. Implied guarantee as to time of completion
>
> Where services are supplied to a consumer, there shall be implied a guarantee that the services will be completed within a reasonable time where the time for the services to be carried out is not:
>
> (a) determined by the contract;
>
> (b) left to be determined in a manner agreed by the contract; or
>
> (c) left to be determined by the course of dealing between the parties.

[46] Mahkamah ini mendapati bahawa tidak ada kegagalan di pihak pemohon dalam mematuhi peruntukan di bawah s. 55 Akta tersebut kerana adalah jelas menurut sub-s. 55(1)(b) jaminan atau gerenti yang tersirat mengenai perkhidmatan yang dibekalkan akan dilaksanakan dalam masa yang munasabah sepertimana yang terkandung dalam kontrak antara kedua-dua pihak dan di dalam pertikaian ini ialah perjanjian tersebut. Apa yang nyata ialah pihak responden kedua gagal mengambil kira bahawa responden pertama telah memungkiri perjanjian tersebut apabila beliau mengembalikan pembantu rumah tersebut dalam masa 15 hari kepada pemohon dan bukan dalam masa 30 hari seperti yang terkandung dalam perjanjian tersebut.

[47] Seksyen 57 Akta tersebut memperuntukkan:

> 57. Consumer's right of redress against suppliers
>
> This Part gives a consumer a right of redress against a supplier of services where the services or product resulting from the services fail to comply with any of the implied guarantees under sections 53 to 55.

[48] Adalah dapatan mahkamah ini bahawa s. 57 Akta tersebut tidak terpakai dalam pertikaian ini kerana pada hakikatnya tiada jaminan atau gerenti tersirat yang telah dimungkiri oleh pemohon dalam pertikaian ini.

[49] Mahkamah ini seterusnya mendapati terdapat kegagalan di pihak responden kedua dalam memberikan pertimbangan kepada fakta berkaitan tindakan-tindakan yang telah diambil oleh pemohon dalam mencari pengganti pembantu rumah tersebut yang telah dipulangkan oleh responden pertama. Tindakan-tindakan tersebut adalah seperti tindakan pemohon memberikan lima biodata pembantu rumah untuk dipilih oleh responden pertama dan menawarkan untuk memberikan kaunseling kepada pembantu rumah yang dipulangkan olehnya. Terdapat juga kegagalan pihak responden kedua dalam menilai dan membuat pertimbangan fakta bahawa pemohon telah berulang kali membuat panggilan telefon kepada responden pertama untuk mendapatkan jawapan mengenai pilihan pembantu rumah yang baru. responden kedua juga gagal dalam membuat pertimbangan bahawa yuran pengambilan pekerja asing telah dibayar oleh pemohon kepada pembekal pekerja pembantu rumah di Indonesia berserta proses pengambilan dan kedatangan mereka dari Indonesia ke Malaysia. Fakta-fakta ini adalah penting untuk dipertimbangkan agar satu keseimbangan penilaian diberikan kepada kedua-dua pihak menurut terma-terma perjanjian tersebut.

[50] Mahkamah seterusnya mendapati tiada apresiasi fakta dibuat oleh pihak responden kedua bahawa responden pertama telah memasuki perjanjian tersebut dengan rela hati dan tiada dorongan dan atau sebarang representasi salah dibuat oleh pemohon berkenaan pemilihan pembantu rumah kerana pilihan dibuat sendiri oleh responden pertama. Hakikatnya, perjanjian tersebut memperuntukkan penggantian kepada pembantu rumah yang dipilih sekiranya responden pertama mendapati pembantu rumah tersebut tidak sesuai. Ini adalah faktor-faktor yang relevan yang perlu dinilai oleh pihak responden kedua selari dengan "acceptable standards of administrative law and justice".

Kesimpulan

[51] Secara keseluruhannya, terdapat kekhilafan undang-undang yang material dalam proses membuat keputusan oleh responden kedua di sini. Award tersebut yang telah diberikan oleh responden kedua jelas tidak rasional kerana responden kedua telah gagal mengambil kira faktor-faktor yang relevan di mana tiada tribunal yang munasabah akan membuat award sedemikian. Berdasarkan alasan-alasan di atas, mahkamah ini membenarkan permohonan pemohon untuk satu perintah *certiorari* membatalkan award tersebut dengan kos.